



Strategie Business Development e Sostenibilità

Il Responsabile

Autorità di Regolazione dei Trasporti
pec@pec.autorita-trasporti.it

Firenze, 13 Dicembre 2023

Oggetto: Consultazione - CMQ per i servizi di TPL su strada - Trasmissione osservazioni Delibera ART 149/2023 – “*Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto locale su strada connotati da obblighi di servizio pubblico, ai sensi dell’articolo 37, comma 2, lettera d), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214*”

Spett. Autorità,
in conformità al processo di consultazione, secondo quanto previsto dall’Allegato B della Delibera 149/2023, si trasmettono in allegato le relative osservazioni alla suddetta Delibera.

Cordiali saluti.

Andrea Ferrari
Responsabile
Direzione Strategie Business Development e Sostenibilità



Sede Amministrativa
Viale Fratelli Rosselli, 80 – 50123 Firenze

Busitalia – Sita Nord s.r.l.- Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane
Società con socio unico Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A.
soggetta alla direzione e coordinamento di Trenitalia S.p.A.

Sede legale: Piazza della Croce Rossa, 1 – 00161 Roma
Cap. Soc. Euro 73.000.000,00 i.v.
Iscritta al Registro delle Imprese di Roma
Cod. Fisc. e P. Iva 06473721006 – R.E.A. n. 969510
fbusitalia@pec.it





Punto dell'articolo / quesito di riferimento	Citazione del testo oggetto di osservazione e / proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione / delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
Q2. Si richiedono osservazioni sul contenuto della Misura 1 “Oggetto e ambito di applicazione”. In particolare, si richiedono osservazioni sull’adeguatezza della soglia individuata al punto 7.	Punto 5 misura 1	Introduzione del punto 5 bis. "Le misure di cui al presente atto non si applicano ai contratti di servizio in essere."	Con riferimento all'ambito di applicazione della presente delibera, si ritiene debba essere esplicitato in modo più chiaro la previsione di non applicazione delle misure previste ai contratti di servizio vigenti.
Q2. Si richiedono osservazioni sul contenuto della Misura 1 “Oggetto e ambito di applicazione”. In particolare, si richiedono osservazioni sull’adeguatezza della soglia individuata al punto 7.	Punto 5 misura 1	Rettifica proposta: "Le Misure di cui al presente atto si applicano: [...] a partire da almeno (365) giorni dalla stipula degli atti di cui sopra".	Si richiede che l'applicazione delle CMQ stabilite dalla delibera avvenga con gradualità, così da consentire un progressivo adeguamento dei sistemi tecnologici (che richiedono tempistiche tecniche incompressibili sia in fase di fornitura che di messa in opera) e degli aspetti organizzativi. Conseguentemente, le misure previste dovranno trovare applicazione dopo un tempo congruo (es. 365 giorni) dalla stipula del contratto / atto negoziale o della proroga dello stesso, ai sensi del par. 4.4 del Reg. 1370/2007, per consentire la messa in opera della tecnologia, oggetto di investimento, necessaria ad ottemperare alla Delibera stessa.



Punto dell'articolo / quesito di riferimento	Citazione del testo oggetto di osservazione e / proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione / delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
Q2. Si richiedono osservazioni sul contenuto della Misura 1 “Oggetto e ambito di applicazione”. In particolare, si richiedono osservazioni sull’adeguatezza della soglia individuata al punto 7.	Punto 6 della Misura 1	Eliminare	La stessa misura 20 non dovrebbe trovare applicazione rispetto ai contratti di servizio in essere, in quanto le informazioni e i dati richiesti dalla misura stessa non previsti dagli attuali CdS. La produzione di tale documentazione aggiuntiva richiederebbe di impegnare risorse ulteriori per la produzione di dati che, peraltro, potrebbero non essere attualmente disponibili né ricavabili.
Q6. Si richiedono osservazioni sui criteri di applicazione delle penali, di cui alla Misura 5.	Misura 5 punto 3	Rettifica proposta: "Il coefficiente assume i valori compresi nell'intervallo [0,1], calcolati secondo criteri discrezionali (anche di carattere qualitativo) indicati dalla EA, significativi per la tipologia di CMQ da valutare"	Fermo restando che il coefficiente di gradualità (α) può assumere valori compresi nell'intervallo [0,1], si propone di rendere (α) soggetto a valutazione discrezionale da parte dell'EA, piuttosto che identificare una progressione fissa (primo, secondo e anni successivi). Si propone, comunque, di lasciare in capo all'EA l'identificazione dei criteri (anche qualitativi) che consentono di graduare il valore del coefficiente e le definizioni di eventuali eccezioni che determineranno la disapplicazione della formula.



Punto dell'articolo / quesito di riferimento	Citazione del testo oggetto di osservazione e / proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione / delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
Q2. Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Affollamento del servizio e al livello minimo proposto	Misura 10 punto 5 e punto 8	Rettifica proposta: "il livello minimo dell'indicatore AFF è pari a 100%. Tale indicatore non viene utilizzato ai fini del calcolo delle penali, ma rappresenta un kpi chiave della qualità del servizio erogato."	Si propone di escludere questo indicatore da quelli soggetti a penalità, in quanto le due grandezze della formula sono funzione delle decisioni assunte dall'EA. Per quanto concerne il numeratore della formula (n. corse esercite non affollate per linea), il livello di affollamento delle corse è funzione di elementi qualitativi e quantitativi determinati, per normativa, dall'EA, quali orari di inizio e fine servizio, disegno delle reti e tempi di percorrenza. Per quanto riguarda il denominatore (totale corse previste dal PdE per linea), l'offerta di trasporto pubblico è determinata, ancora una volta, dalle scelte dell'EA e dai fondi disponibili nel complesso. Pertanto, è illogico e penalizzante applicare all'IA possibili penali su CMQ sulle quali la stessa non può incidere. D'altra parte, l'IA ha il compito di assicurare la "disponibilità" del servizio la cui performance è già misurata dall'indicatore POT.



Punto dell'articolo / quesito di riferimento	Citazione del testo oggetto di osservazione e / proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione / delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
4. Q4. Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Conformità del sistema di rilevazione dei dati e al livello minimo proposto.	Misura 10 punto 12 e punto 14	Rettifica proposta: "Il livello minimo dell'indicatore è definito dall'EA secondo i criteri illustrati nella Misura 2, prevedendo altresì appositi meccanismi incentivanti finalizzati a favorire la segnalazione immediata di eventuali guasti e la relativa risoluzione tempestiva."	Il livello del 100% non tiene in considerazione eventuali avarie o anomalie del sistema presente a bordo sopraggiunte in fase di svolgimento del servizio. Il livello minimo previsto del 100% può essere mantenuto, purché si escludano dal computo eventuali avarie o anomalie del sistema presente a bordo.
Q1. Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete e al livello minimo proposto	Misura 14 punto 4	Rettifica proposta. Aggiungere: "f) vendita titoli di viaggio a bordo veicolo, abilitata anche a sistemi di pagamento elettronico tramite carte bancarie o APP di pagamento"	Si propone di allineare la previsione del punto 5 relativa al servizio extraurbano anche al servizio urbano.
Q1. Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Esecuzione dei controlli e al	Misura 15 punto 3	Rettifica proposta. Aggiungere: "Nell'ambito della misurazione di questo indicatore è	Nell'ambito della misurazione di questo indicatore è necessario escludere il numero di ore uomo non effettuate per motivazioni non riconducibili all' IA (es. malattie, infortuni) come eventi improvvisi sopravvenuti.



Punto dell'articolo / quesito di riferimento	Citazione del testo oggetto di osservazione e / proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione / delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
livello minimo proposto		necessario escludere il numero di ore uomo non effettuate per motivazioni non riconducibili all' IA (es. malattie, infortuni) come eventi improvvisi sopravvenuti."	
Q1. Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Disponibilità e fruibilità di servizi accessibili alle PMR e al livello minimo proposto.	Misura 16	Rettifica proposta 1: "Il livello minimo dell'indicatore SPMRL è pari a 100%. Tale indicatore non viene utilizzato ai fini del calcolo delle penali, ma rappresenta un kpi chiave della qualità del servizio erogato." <i>In subordine:</i> Rettifica proposta 2: "Il livello minimo dell'indicatore SPMRL è pari a 100%. Sono escluse dal calcolo dell'indicatore le linee sulle quali possono essere impiegati solo autobus (di grandezza ridotta)	Per la conformazione urbanistica / del territorio, ad esempio i piccoli centri urbani, è particolarmente difficile reperire veicoli dotati di tecnologie adeguate a tutte le categorie di PMR. Infatti, in questi casi, vengono utilizzati veicoli molto piccoli, dove risulta impossibile inserire le pedane. In questi casi specifici, il servizio alle PMR dovrà essere erogato con servizi dedicati. Conseguentemente, l'indice SPMRL al 100% non risulta raggiungibile. Si propone, quindi, di: 1) considerare l'indicatore SPMRL come mero kpi qualitativo e non ai fini del calcolo delle penali. 2) L'EA dovrà prevedere eccezioni all'applicazione dell'indice in ragione della conformazione territoriale / urbanistica che impone lo svolgimento del servizio con mezzi non attrezzabili.



Punto dell'articolo / quesito di riferimento	Citazione del testo oggetto di osservazione e / proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione / delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
		nei quali è impossibile prevedere attrezzature per PMR. Tale elenco è preventivamente identificato, in fase di gara, dall'EA in accordo con il GU.	
Q2. Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Informazioni all'utenza durante il viaggio e al livello minimo proposto	Misura 18 - 19		Il set informativo contenuto nelle tabelle 1 e 2 risulta difficilmente compatibile con la complessità e i tempi del servizio di linea (in particolar modo dell'urbano). Lo stesso reg. EU 181/2011, per i servizi inferiori a 250 km, indica un set informativo più limitato. Si propone di allineare la tipologia di informazioni richieste dalla delibera a quelle previste dal regolamento, per i servizi inferiori ai 250 km.